

Số: /

TP.HCM, ngày 15 tháng 07 năm 2019

QUY CHẾ HOẠT ĐỘNG CỦA SÀN GIAO DỊCH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ WWW.TERA.VN

Tera.vn là trung tâm thương mại điện tử phục vụ nhu cầu giới thiệu, dịch vụ trực tuyến về lĩnh vực bất động sản bao gồm: đăng tin Mua bán/ Cho thuê bất động sản, giới thiệu các dự án về bất động sản, đặt baner quảng cáo và giới thiệu về các công trình, dự án cho các chủ đầu tư,...

Tera.vn được xây dựng nhằm hỗ trợ tối đa cho khách hàng muốn tìm hiểu thông tin trực tuyến về nhà đất, bất động sản hoặc có nhu cầu đăng tin mua bán, cho thuê nhà đất.

Sứ mệnh mà Tera.vn hướng tới: Trở thành sàn thương mại điện tử tin cậy trong thị trường Thương mại điện tử, là cầu nối thương mại giữa các nhà đầu tư, người bán/ cho thuê và người mua/ thuê, giữa doanh nghiệp với doanh nghiệp.

I. Nguyên tắc chung

Sàn giao dịch điện tử Tera.vn do Công Ty Cổ Phần Công Nghệ Bất Động Sản Việt Nam trực tiếp quản lý hoạt động, vận hành và phát triển, là website cung cấp thông tin nhà đất, bất động sản (bao gồm thông tin mua bán, cho thuê nhà đất), nhằm giúp mọi người đang có nhu cầu tìm mua nhà, thuê nhà tìm kiếm và liên hệ với người bán/ cho thuê hoặc cho thuê nhà; cũng như giúp người đang có nhu cầu bán nhà, cho thuê nhà đăng tin, rao tin bán (cho thuê) nhà mà không cần thông qua trung gian.

Tất cả mọi doanh nghiệp, tổ chức hay cá nhân đều có thể sử dụng website Tera.vn để tìm kiếm thông tin hoặc đăng tin nhà đất thuộc quyền sở hữu của mình hoặc được sự ủy quyền, đồng ý của chủ sở hữu nhà đất.

Thông tin về doanh nghiệp, tổ chức hay cá nhân tham gia là thành viên trên Tera.vn phải minh bạch và chính xác. Bất động sản tham gia giao dịch trên Sàn giao dịch thương mại điện tử Tera.vn phải đáp ứng đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan, không thuộc các trường hợp cấm kinh doanh hay không đủ điều kiện kinh doanh theo quy định của pháp luật.

Hoạt động đăng tin bất động sản qua Sàn giao dịch thương mại điện tử Tera.vn phải được thực hiện công khai, minh bạch, đảm bảo quyền lợi của người tìm kiếm thông tin, người mua/ thuê bất động sản.

Tất cả mọi doanh nghiệp, tổ chức hay cá nhân khi tham gia vào Sàn giao dịch thương mại điện tử [Tera.vn](https://tera.vn) phải tự tìm hiểu trách nhiệm pháp lý của mình đối với luật pháp hiện hành của Việt Nam và cam kết thực hiện đúng những nội dung trong Quy chế của Sàn giao dịch TMĐT [Tera.vn](https://tera.vn), nếu vi phạm sẽ bị khóa tài khoản và không được phép tiếp tục đăng tin.

II. Quy định chung

Tên Miền Sàn Giao dịch Thương mại Điện tử:

Sàn giao dịch TMĐT [Tera.vn](https://tera.vn) do Công Ty Cổ Phần Công Nghệ Bất Động Sản Việt Nam phát triển với tên miền Sàn giao dịch là: [Tera.vn](https://tera.vn) (gọi tắt là: Sàn giao dịch TMĐT [Tera.vn](https://tera.vn)).

Định nghĩa chung:

Người bán/ cho thuê: Là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu sử dụng dịch vụ của [Tera.vn](https://tera.vn) bao gồm: Đăng tin rao mua, bán, thuê bất động sản (BDS).

Người mua/ thuê (khách hàng): Là thương nhân, tổ chức, cá nhân có nhu cầu tìm hiểu thông tin về BDS được đăng tải trên [Tera.vn](https://tera.vn) của người bán/ cho thuê. Người mua/ thuê có quyền đăng ký tài khoản hoặc không cần đăng ký.

Thành viên: Bao gồm tất cả những người sử dụng đã đăng kí tài khoản trên [Tera.vn](https://tera.vn).

- Thành viên phải đăng ký chính xác những thông tin cá nhân có liên quan, theo đúng những yêu cầu của [Tera.vn](https://tera.vn) đưa ra.
- Khi đăng ký là thành viên của [Tera.vn](https://tera.vn), bạn sẽ được hưởng những quyền lợi sau:
 - + Được cấp 1 tài khoản cá nhân có thông tin đúng với thông tin đăng ký của thành viên đó.
 - + Ngay khi được cấp tài khoản, thành viên có thể sử dụng tài khoản đó để đăng tin mua bán (cho thuê) BDS, và có thể nâng cấp tài khoản của mình với những gói Dịch vụ cao cấp của [Tera.vn](https://tera.vn).

Tài khoản: Là thông tin cá nhân của người sử dụng. Mỗi tài khoản sẽ có 1 tên đăng nhập duy nhất (là số điện thoại của chủ tài khoản) và mật khẩu. Tên đăng nhập là duy nhất và sẽ không trùng với bất kỳ thành viên nào khác.

Có nhiều gói Dịch vụ cao cấp dành cho các tài khoản (Tin Gold, Up tin tự động, DEALER).

III. Quy trình giao dịch

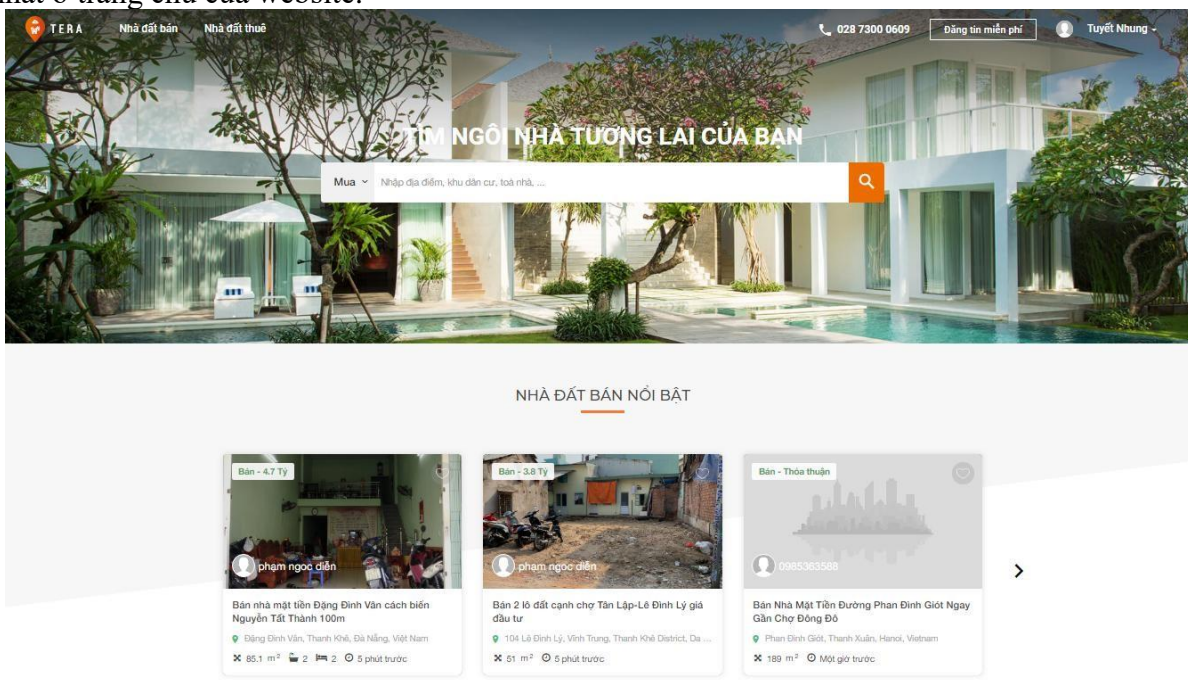
1. Quy trình dành cho người sử dụng thông tin

[Tera.vn](https://tera.vn) được xây dựng nhằm hỗ trợ tối đa cho khách hàng có nhu cầu giao dịch bất động sản. Khách hàng có nhu cầu thuê/ mua/ sử dụng dịch vụ chỉ cần truy cập Website [Tera.vn](https://tera.vn) và tìm kiếm theo nhu cầu cần giao dịch. Người mua cần nhắc thông tin được đăng tải trên

Website Tera.vn. Người mua/ thuê có thể liên hệ trực tiếp đến người bán/cho thuê theo thông tin được đăng tải trên website để tiến hành giao dịch (nếu có).

Khi có nhu cầu mua/ thuê BĐS thông qua Tera.vn người mua/ thuê có thể thực hiện các bước sau:

Bước 1: Sử dụng công cụ tìm kiếm hoặc tham khảo thông tin BĐS và người bán, cho thuê mà người mua/ thuê đang quan tâm bằng công cụ tìm kiếm nhanh hoặc các tin đăng mới nhất ở trang chủ của website.



Bước 2: Chọn xem chi tiết để tham khảo thông tin giá và chính sách hỗ trợ của bên bán, cho thuê mà người mua/ thuê đang có nhu cầu mua (có thể tham khảo mặt hàng tương tự của những người bán khác trên website Tera.vn (để đưa ra quyết định mua BĐS đó).

TERA Nhà đất bán Nhà đất thuê 028 7300 0609 Đăng tin miễn phí Tuyệt Nhung

Mua bán nhà đất - Trên 1000 kết quả

Mua bán Nhà ở - nhà riêng Mua bán nhà đất ở Hồ Chí Minh Mua bán Đất thổ cư Mua bán nhà đất ở Hà Nội

Bán - 5.35 Tỷ

Thủy Nguyễn

HOT Cơ hội mua nhà hẻm ôtô giá quá rẻ: Tuyệt đẹp t.kế Singapore nhà phố 3 lầu hẻm ôtô Thích...

Thích Quảng Đức, phường 5, Phú Nhuận, Hồ Chí Minh...

150 m² 4 5 17/06/2019

Bán - 1.5 Tỷ

Thủy Nguyễn

HOT Bán chung cư Trần Kế Xương, P7, Phú Nhuận. DT: 60m2, số hồng, Lầu 6. NH định giá 2 tỷ...

phường 7, quận Phú Nhuận, Hồ Chí Minh City, Việt Nam

60 m² 2 17/06/2019

Bán - 4.5 Tỷ

Thanh Vũ

Nhà đường 8C2 KDC Hưng Phú 1, Phường Hưng Phú Cái Răng

9 Đường 8C2, Hưng Phú, Cái Răng, Cần Thơ, Vietnam

60 m² 4 3 2 giờ trước

Bán - 5.35 Tỷ

Lê Tấn Thượng

Bán nhà phân lô ô tô đồ cửa Phòng Chi Kiến 40m2 giá 3,3 tỷ

Phước Chí Kiên, Nhà Phố, Hà Nội, Việt Nam

Bán - 9.5 Tỷ

Hải 0933399537

Nhà Hẻm 6m xe hơi Cách Mạng Tháng 8, Phường 13, Quận 10

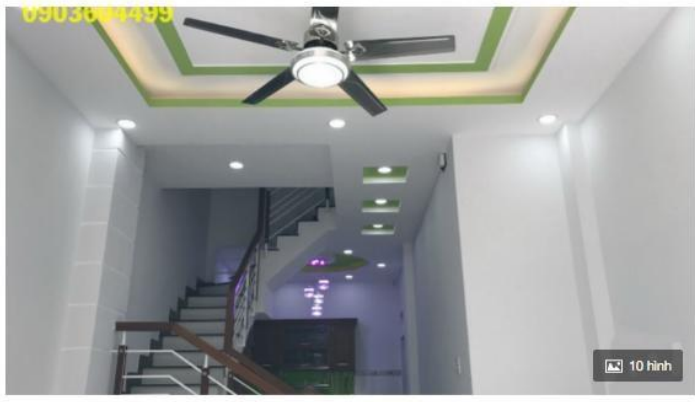
Cách Mạng Tháng 8, Quận 10, Hồ Chí Minh, Việt Nam

Bán - 2.5 Tỷ

Thanh Vũ

Bán nhà thổ đường số 9 khu công ty 8, Phường Hưng Thạnh, Cái Răng

Phường số 9, phường Hưng Thạnh, Cái Răng, Cần Thơ, Vietnam



Cơ hội mua nhà hẻm ôtô giá quá rẻ: Tuyệt đẹp t.kế Singapore nhà phố 3 lầu hẻm ôtô Thích Quảng Đức

Thích Quảng Đức, phường 5, Phú Nhuận, Hồ Chí Minh City, Vietnam

Giá **5.35 Tỷ** 4 5 150 m² Không xác định

Mô tả chi tiết Ngày đăng: 17/06/2019 Mã tin đăng: 843223

Cơ hội mua nhà hẻm ôtô giá quá rẻ: Tuyệt đẹp t.kế Singapore nhà phố 3 lầu hẻm ôtô Thích Quảng Đức, P.05, Q.Phú Nhuận.

Nhà trong khu vực an ninh, dân trí cao, hẻm thông ôtô vào tận nhà, Vị trí nhà thuận tiện giao thông các quận lân cận, gần chợ, siêu thị, trường tiểu học và trung học, ngân hàng ...

Thích hợp mở shop online, văn phòng, cty, spa, ở...Nhà thiết kế kiến trúc Singapore hiện đại, thông thoáng.

DTKv 4m x 10m, DTSD: 150m2, cấu trúc: trệt, 3 lầu, sân thượng - Phòng khách đẹp, bếp hiện đại, 4 phòng

[Xem thêm](#)

Thủy Nguyễn

Cá nhân

090 248 XXXX

Tuyệt Nhung

0973877647

Nội dung

Gửi yêu cầu

Bước 3: Dựa trên thông tin tham khảo được từ người bán/ cho thuê, người mua/ thuê liên hệ với người bán/ cho thuê qua thông tin liên hệ đăng tải trong nội dung tin bán hàng hóa để hỏi thêm thông tin về BĐS hoặc đến gặp trực tiếp người bán/ cho thuê hay tiếp xúc trực tiếp để xem BĐS đó.

Bước 4: Sau khi đã trao đổi được với người bán/ cho thuê, người mua/ thuê có thể đưa ra quyết định mua/ thuê hoặc không.

Bước 5: Người mua/ thuê lựa chọn cách thức giao dịch (cọc, thanh toán, hủy/ trả,... tùy vào thỏa thuận của người mua/ thuê và người bán/ cho thuê).

Bước 6: Người mua/ thuê và người bán/ cho thuê ký hợp đồng mua bán, cho thuê.

Bước 7: Người mua/ thuê thắc mắc, khiếu nại người bán (nếu có).

2. Quy trình dành cho người đăng tin bất động sản (người bán/ cho thuê hoặc người mua/ thuê)

a. Chuẩn bị tin bài bằng chữ và hình ảnh

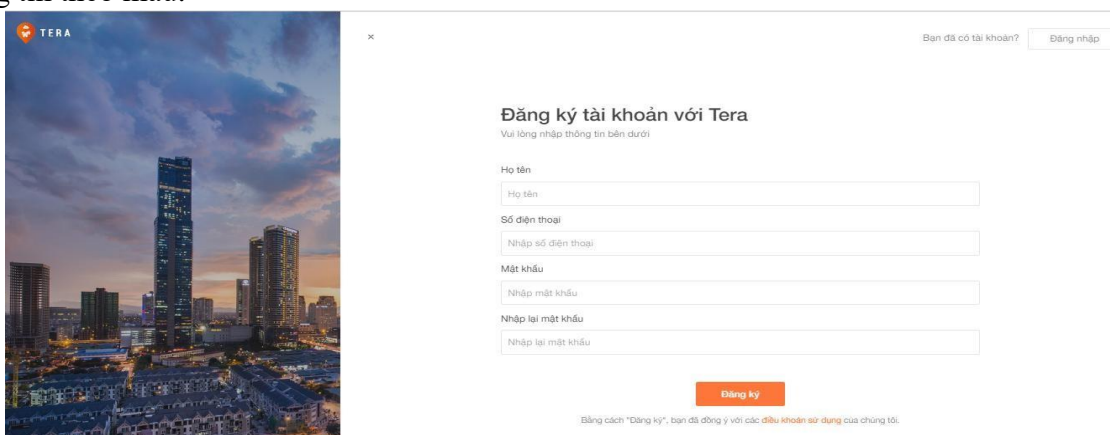
Các tin bài đăng phải được chia thành 2 phần bao gồm: thông tin bằng chữ và hình ảnh minh họa.

Các nội dung bằng chữ nên được đánh máy sẵn trên một chương trình soạn thảo văn bản (MS Word, Open Office) theo định dạng font Arial, cỡ chữ 10.

Các nội dung bằng hình ảnh được định dạng theo đuôi jpg, bmp hoặc gif.

b. Đăng Tin thường lên website, cần thực hiện tuần tự các bước sau:

Bước 1: Tạo tài khoản thành viên bằng cách chọn mục “Đăng ký” và nhập thông tin theo mẫu.



TERA

Bạn đã có tài khoản? [Đăng nhập](#)

Đăng ký tài khoản với Tera

Vui lòng nhập thông tin bên dưới

Họ tên

Số điện thoại

Mật khẩu

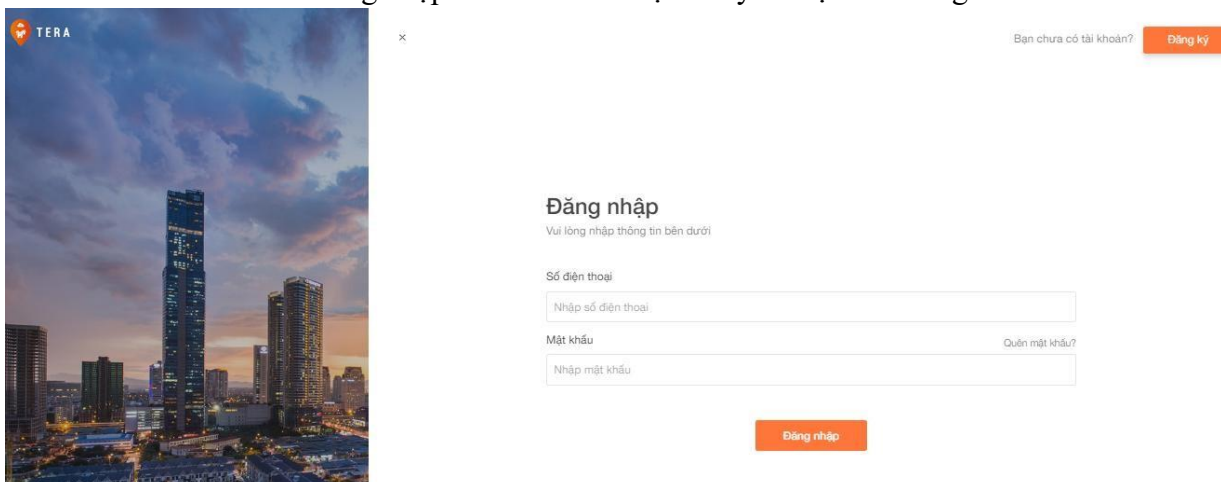
Nhập lại mật khẩu

[Đăng ký](#)

Bằng cách "Đăng ký", bạn đã đồng ý với các điều khoản sử dụng của chúng tôi.

Sau khi tạo tài khoản, thành viên sẽ nhận được tin nhắn thông báo từ tổng đài của Tera.vn.

Bước 2: Đăng nhập tài khoản và chọn chuyên mục cần đăng tin.



TERA

Bạn chưa có tài khoản? [Đăng ký](#)

Đăng nhập

Vui lòng nhập thông tin bên dưới

Số điện thoại

Mật khẩu [Quên mật khẩu?](#)


[Đăng nhập](#)

Bước 3: Sau khi đăng ký thành công, người bán/ cho thuê có thể đăng tin nhu cầu của mình bằng cách nhấp vào nút “**Đăng tin miễn phí**” rồi nhập đầy đủ giá cả, thông tin và hình ảnh chi tiết bất động sản cần giao dịch trong các trường thể hiện trên giao diện.


Tạo tin đăng

Bán Cho thuê


1. Loại hình (*)



Căn hộ chung cư



Nhà riêng



Đất

Dự án

2. Nội dung

Tiêu đề (*)

Sử dụng Tiếng Việt có dấu, không viết hoa toàn bộ

Mô tả (*)

Sử dụng Tiếng Việt có dấu, không viết hoa toàn bộ

Sử dụng Tiếng Việt có dấu, không viết hoa toàn bộ

Phòng ngủ

Phòng tắm

Diện tích (m²) (*)

Hướng

Pháp lý

3. Người được xem

Tất cả



Bạn bè



Chỉ mình tôi



4. Vị trí

Địa chỉ(*)

Tọa độ



Giấu địa chỉ

5. Giá

Giá

Đơn vị

Giá thỏa thuận

6. Hình ảnh



+ Thêm hình

Chỉ đăng tối đa 15 ảnh và hãy sử dụng ảnh chất lượng cao.

7. Tiện nghi



Đầy đủ nội thất



Điều hòa



Tivi



Giường tủ



Sofa



Tủ lạnh



Máy giặt



Máy nước nóng

8. Tiện ích xung quanh



Hồ bơi



Siêu thị/chợ



Bệnh viện



Đường lớn



Trường học



Gần bờ kè/sông



Công viên



Sân chơi

10. Thông tin liên hệ

Họ tên (*)

Tuyết Nhung

Số điện thoại (*)

0973877647

Ghi chú


Chỉ một mình bạn là người đăng tin mới thấy nội dung ghi chú này.

Tiếp tục

Bước 4: Chọn gói dịch vụ đăng Tin thường hoặc tin GOLD, chọn hình thức thanh toán và bấm Đăng tin.

Chọn loại tin và thanh toán

TÓM TẮT TIN ĐĂNG

 Vincity Quận 9

12 Nguyễn Thị Minh Khai, Đa Kao, Quận 1, Hồ Chí Minh, V... Giá: 2 Tỷ

Loại tin đăng

Tin thường	Miễn phí
Tin GOLD	150,000đ

Tin GOLD 150,000đ

- ✓ Cam kết 1000+ lượt tiếp cận / 15 ngày
- ✓ Vị trí nổi bật, gắn nhãn HOT

Thông tin thanh toán

Loại tin	Tin thường
Tạm tính	0đ
Giảm giá	0đ
Thành tiền	0đ

Thanh toán bằng

Thanh toán và đăng tin

Vui lòng kiểm tra lại thông tin trước khi Thanh toán

Phương thức thanh toán

Thanh toán bằng TERA Credit

Số dư hiện tại: 0đ

Ngay sau khi hệ thống nhận được bản tin của người có nhu cầu cần mua, bộ phận duyệt tin sẽ xét duyệt bản tin trong khoảng 01 ngày làm việc và công bố nhu cầu của người đăng.



Đăng tin thành công

Loại tin: Tin thường
Mã tin đăng: #858687
Tin đăng: Vincity Quận 9

Tin đăng của bạn sẽ được duyệt trong vòng 2 giờ tính theo giờ làm việc.
Mọi thắc mắc xin vui lòng liên hệ bộ phận CSKH TERA Nhà Đất để được hỗ trợ. Hotline: 028 7300 0609

[Quản lý tin đăng](#)

Sau khi đã tạo xong tin rao bán, người bán/ cho thuê sẽ click vào “**Đăng tin**”. Ban quản trị website sẽ có cơ chế kiểm soát những tin bài được up lên. Tất cả những bài vi phạm sẽ bị xóa. Nếu thành viên vi phạm nhiều lần ban quản trị sẽ khóa tài khoản.

❖ Chú ý:

- Trong quá trình đăng tin, bạn phải thực hiện đầy đủ các thao tác theo hướng dẫn
- Điền đầy đủ thông tin vào các mục có đánh dấu “*”
- Tiêu đề và nội dung phải viết in thường, có dấu, chuẩn chính tả, nghiêm cấm mọi hình thức viết nhệu, viết tắt theo hình thức chat, ngôn ngữ tối nghĩa và các quy định khác.

- Tin đăng phải tuân thủ theo quy định của Tera.vn được đề cập tại Quy định đăng tin.

3. Quy trình vận chuyển

Các giao dịch giao nhận vận chuyển hàng hóa, sản phẩm do người mua/ thuê hoặc người bán/ cho thuê chủ động thỏa thuận và quyết định thời gian, địa điểm, cách thức giao dịch. Tera.vn không cung cấp dịch vụ này.

Tera.vn có trách nhiệm cung cấp những thông tin về người bán/ cho thuê hoặc người mua/ thuê cho người mua/ thuê hoặc người bán/ cho thuê khi có tranh chấp trong quá trình giao dịch nếu có phát sinh mâu thuẫn xảy ra theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền. Những thông tin mà Tera.vn cung cấp là những thông tin thu thập được trên sàn do thành viên cung cấp khi đăng ký sử dụng dịch vụ trên sàn giao dịch TMĐT Tera.vn, ngoài những thông tin đó Tera.vn không có trách nhiệm cung cấp những thông tin khác hoặc những thông tin mà Tera.vn không quản lý.

Tera.vn yêu cầu người bán/ cho thuê khi đăng tin bài rao bán sản phẩm phải cung cấp đầy đủ thông tin về chính sách vận chuyển, thanh toán.

Người mua/ thuê cần đọc kỹ những chính sách vận chuyển của người bán/ cho thuê trong mỗi tin rao vặt. Tera.vn khuyến cáo người mua/ thuê đọc phần “bình luận” ở dưới mỗi chủ đề để biết được mức độ tin cậy của người bán/ cho thuê.

4. Quy trình bảo hành

Đối với việc sử dụng dịch vụ đăng tin bán/ cho thuê BĐS, công ty sẽ tiến hành bảo trì hệ thống thường xuyên để quá trình sử dụng thực hiện của thành viên được ổn định.

Đối với BĐS do người bán/ cho thuê đăng tin sẽ không có chính sách bảo hành/ bảo trì như sản phẩm hàng hóa thông thường khác. Tuy nhiên, công ty yêu cầu người bán/ cho thuê phải kê khai thông tin đầy đủ về BĐS đăng bán.

Người mua/ thuê và người bán/ cho thuê tự thỏa thuận với nhau về các điều khoản bảo hành, bảo trì (nếu có).

5. Quy trình đổi/ trả

Do đặc thù của website Tera.vn là website chuyên cung cấp thông tin về rao vặt bất động sản nên Tera.vn không áp dụng chính sách đổi/ trả. Việc đổi/ trả bất động sản sẽ được thực hiện theo chính sách của từng người bán/ cho thuê (nếu có).

Tera.vn yêu cầu người bán/ cho thuê khi đăng tin bài rao bán (cho thuê) bất động phải đưa đầy đủ thông tin về chính sách đổi trả bất động sản (nếu có).

Tera.vn khuyến cáo người mua/ thuê phải đọc kỹ thông tin, hoặc gọi điện trực tiếp cho người bán/ cho thuê tìm hiểu về việc đổi trả bất động sản như thế nào (nếu có) trước khi quyết định mua (thuê) bất động sản. Nếu người bán/ cho thuê không đăng thông tin về chính sách đổi trả bất động sản, thì người mua/ thuê có quyền thương lượng với người bán/ cho thuê về chính sách đổi trả bất động sản cho từng sản phẩm bất động sản.

6. Quy trình hỗ trợ giải quyết khiếu nại/ phản ánh

Tera.vn và người bán/ cho thuê có trách nhiệm tiếp nhận khiếu nại và hỗ trợ người mua/ thuê liên quan đến các thông tin đăng tại website Tera.vn.

Khi phát sinh tranh chấp, công ty đề cao giải pháp thương lượng, hòa giải giữa các bên nhằm duy trì sự tin cậy của thành viên vào chất lượng dịch vụ của Tera.vn và thực hiện theo các bước sau:

- Bước 1: Thành viên khiếu nại về thông tin của người bán/ cho thuê bất động sản hoặc sản phẩm dịch vụ của Tera.vn qua email: contact@tera.vn hoặc phản ánh trực tiếp đến đến ban quản trị.
- Bước 2: Bộ phận Chăm sóc Khách hàng của Tera.vn sẽ tiếp nhận các khiếu nại của thành viên người mua/ thuê. Tùy theo tính chất và mức độ của khiếu nại, Tera.vn sẽ có những biện pháp cụ thể hỗ trợ người mua/ thuê để giải quyết tranh chấp đó.
- Bước 3: Trong trường hợp nằm ngoài khả năng và thẩm quyền của Tera.vn thì ban quản trị sẽ yêu cầu người mua/ thuê đưa vụ việc này ra cơ quan nhà nước có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật

Người mua gửi khiếu nại tại địa chỉ:

Công Ty Cổ Phần Công Nghệ Bất Động Sản Việt Nam

Địa chỉ trụ sở: Tòa nhà SBI, Lô số 6B, Đường số 3 Công viên phần mềm Quang Trung, Phường Tân Chánh Hiệp, Quận 12, TP.HCM

Điện thoại: 028.7300.0609

Email: contact@tera.vn

Quy định khiếu nại, cảnh báo, tranh chấp

- ***Tất cả các bài đăng không đủ các điều kiện dưới đây sẽ bị khóa***
- Đối tượng bị phản ánh là thành viên của Tera.vn
- Sự việc phải liên quan đến bài viết của thành viên đó trên Tera.vn
- Không có ngôn từ xúc phạm, chửi tục, hăm dọa
- Cần cung cấp bằng chứng cụ thể, rõ ràng khi khiếu nại, đồng thời phải thỏa mãn 2 yêu cầu: Tài khoản của người khiếu nại và link dẫn chứng liên quan

Tera.vn tôn trọng và nghiêm túc thực hiện các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người mua/ thuê bất động sản. Vì vậy, đề nghị các thành viên đăng tin bất động sản trên sàn cung cấp đầy đủ, chính xác, trung thực và chi tiết các thông tin liên quan đến bất động sản. Mọi hành vi lừa đảo, gian lận trong kinh doanh đều bị lên án và phải chịu hoàn toàn trách nhiệm trước pháp luật.

Các bên bao gồm người bán/ cho thuê, người mua/ thuê bất động sản, Tera.vn sẽ có vai trò trách nhiệm trong việc tích cực giải quyết vấn đề. Đối với người bán/ cho thuê cần có trách nhiệm cung cấp văn bản giấy tờ chứng thực thông tin liên quan đến sự việc đang gây mâu thuẫn cho khách hàng. Đối với Tera.vn sẽ có trách nhiệm cung cấp những thông tin liên quan đến

người mua/ thuê và người bán/ cho thuê nếu được người mua/ thuê hoặc người bán/ cho thuê (liên quan đến tranh chấp đó) yêu cầu.

Sau khi các bên đã giải quyết xong tranh chấp phải có trách nhiệm báo lại cho ban quản trị [Tera.vn](#). Trong trường hợp giao dịch phát sinh mâu thuẫn mà lỗi thuộc về người bán/ cho thuê: [Tera.vn](#) sẽ có biện pháp cảnh cáo, khóa tài khoản hoặc chuyển cho cơ quan pháp luật có thẩm quyền tùy theo mức độ của sai phạm. [Tera.vn](#) sẽ chấm dứt và gỡ bỏ toàn bộ tin bài về bất động sản của người bán/ cho thuê đó trên [Tera.vn](#) đồng thời yêu cầu người bán/ cho thuê bất động sản bồi hoàn cho khách hàng thỏa đáng trên cơ sở thỏa thuận với khách hàng.

Nếu thông qua hình thức thỏa thuận mà vẫn không thể giải quyết được mâu thuẫn phát sinh từ giao dịch giữa các bên thì một trong 2 bên người mua/ thuê và người bán/ cho thuê sẽ có quyền nhờ đến cơ quan pháp luật có thẩm quyền can thiệp nhằm đảm bảo lợi ích hợp pháp của các bên nhất là cho khách hàng.

IV. Quy trình thanh toán

1. Quy trình thanh toán dành cho Người mua/ thuê và Người bán/ cho thuê

Hiện nay Sàn giao dịch TMĐT [Tera.vn](#) chưa tích hợp chức năng thanh toán trực tuyến cho các sản phẩm/ dịch vụ đăng bán trên sàn nên Người mua/ thuê và người bán/ cho thuê có thể tham khảo các phương thức thanh toán sau đây và lựa chọn áp dụng phương thức phù hợp:

Cách 1: Thanh toán trực tiếp

Bước 1: Người mua/ thuê tìm hiểu thông tin về BĐS được đăng tin.

Bước 2: Người mua/ thuê đến địa chỉ bán hàng hoặc cho thuê.

Bước 3: Người mua/ thuê thanh toán trực tiếp cho người bán/ cho thuê.

Cách 2: Thanh toán online qua thẻ tín dụng hoặc chuyển khoản

Bước 1: Người mua/ thuê tìm hiểu thông tin về BĐS được đăng tin.

Bước 2: Người mua/ thuê ký hợp đồng mua/ thuê với người bán/ cho thuê.

Bước 3: Thỏa thuận hình thức thanh toán chuyển khoản theo hợp đồng.

Bước 4: Người mua/ thuê thanh toán trực tiếp cho bên bán/ cho thuê như thỏa thuận.

2. Quy trình thanh toán giữa [Tera.vn](#) và đối tác đăng tin Gold hoặc đặt banner quảng cáo trên sàn

Đối tác đăng tin Gold hoặc đặt banner quảng cáo cung cấp thông tin đầy đủ và sẽ thanh toán theo nội dung đã ký kết trong hợp đồng, thanh toán trực tiếp tại Công Ty Cổ Phần Công Nghệ Bất Động Sản Việt Nam bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản qua ngân hàng cho Công ty hay thanh toán trực tuyến trên website thông qua cổng VNpay.

V. Đảm bảo an toàn giao dịch

Ban quản trị đã sử dụng các dịch vụ để bảo vệ thông tin về nội dung tin đăng bất động sản trên [Tera.vn](#). Vì thế những yêu cầu sau cần phải được thực hiện đầy đủ để đảm bảo các giao dịch được minh bạch, tiến hành thành công, hạn chế tối đa rủi ro có thể phát sinh:

- Người bán/ cho thuê bất động sản phải cung cấp thông tin liên hệ (tên, địa chỉ, số điện thoại, email) trên mỗi tin đăng.
- Người mua/ thuê tham khảo thông tin thêm về người bán/ cho thuê, thông tin về bất động sản bằng cách liên hệ trước với người bán/ cho thuê.
- Người sử dụng tuyệt đối không dùng bất kỳ chương trình, công cụ hay hình thức nào khác để can thiệp vào hệ thống hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu. Nghiêm cấm việc phát tán, truyền bá hay cố vũ cho bất kỳ hoạt động nào nhằm can thiệp, phá hoại hay xâm hại vào hệ thống website. Mọi vi phạm sẽ bị xử lý theo Quy chế và quy định của pháp luật.
- Mọi thông tin giao dịch được bảo mật, trừ trường hợp buộc phải cung cấp khi Cơ quan pháp luật yêu cầu.

VI. Bảo vệ thông tin cá nhân khách hàng

1. Mục đích và phạm vi thu thập

Việc thu thập dữ liệu chủ yếu trên Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn bao gồm: e-mail, điện thoại, tên đăng nhập, mật khẩu đăng nhập, địa chỉ khách hàng (thành viên). Đây là các thông tin mà Tera.vn bắt buộc thành viên phải cung cấp khi đăng ký sử dụng dịch vụ và để Tera.vn liên hệ xác nhận khi khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ trên website nhằm đảm bảo quyền lợi cho khách hàng.

Các thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm việc bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình. Ngoài ra, thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

2. Phạm vi sử dụng thông tin

Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn sử dụng thông tin thành viên cung cấp để:

- Cung cấp các dịch vụ đến thành viên
- Gửi các thông báo về các hoạt động trao đổi thông tin giữa thành viên và Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn
- Ngăn ngừa các hoạt động phá hủy tài khoản người dùng của thành viên hoặc các hoạt động giả mạo thành viên
- Liên lạc và giải quyết với thành viên trong những trường hợp đặc biệt
- Không sử dụng thông tin cá nhân của thành viên ngoài mục đích xác nhận và liên hệ có liên quan đến giao dịch tại Tera.vn
- Trong trường hợp có yêu cầu của pháp luật: Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn có trách nhiệm hợp tác cung cấp thông tin cá nhân thành viên khi có yêu cầu từ cơ quan tư pháp bao gồm: Viện kiểm sát, tòa án, cơ quan công an điều tra liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật nào đó của khách hàng. Ngoài ra, không ai có quyền xâm phạm vào thông tin cá nhân của thành viên.

3. Thời gian lưu trữ thông tin

Dữ liệu cá nhân của thành viên sẽ được lưu trữ cho đến khi có yêu cầu hủy bỏ hoặc tự thành viên đăng nhập và thực hiện hủy bỏ. Còn lại trong mọi trường hợp thông tin cá nhân thành viên sẽ được bảo mật trên máy chủ của Tera.vn.

4. Địa chỉ của đơn vị thu thập và quản lý thông tin cá nhân

Công Ty Cổ Phần Công Nghệ Bất Động Sản Việt Nam

Địa chỉ trụ sở: Tòa nhà SBI, Lô số 6B, Đường số 3 Công viên phần mềm Quang Trung, Phường Tân Chánh Hiệp, Quận 12, TP.HCM

Điện thoại: 028.7300.0609

Email: contact@tera.vn

5. Phương tiện và công cụ để người dùng tiếp cận và chỉnh sửa dữ liệu cá nhân

Thành viên có quyền tự kiểm tra, cập nhật, điều chỉnh hoặc hủy bỏ thông tin cá nhân của mình bằng cách đăng nhập vào tài khoản và chỉnh sửa thông tin cá nhân hoặc yêu cầu [Tera.vn](#) thực hiện việc này.

Thành viên có quyền gửi khiếu nại về việc lộ thông tin cá nhân cho bên thứ 3 đến Ban quản trị của Sàn giao dịch TMĐT [Tera.vn](#). Khi tiếp nhận những phản hồi này, [Tera.vn](#) sẽ xác nhận lại thông tin, có trách nhiệm trả lời lý do và hướng dẫn thành viên khôi phục và bảo mật lại thông tin. Email: contact@tera.vn

6. Cam kết bảo mật thông tin cá nhân khách hàng

Thông tin cá nhân của thành viên trên [Tera.vn](#) được [Tera.vn](#) cam kết bảo mật tuyệt đối theo chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của [Tera.vn](#). Việc thu thập và sử dụng thông tin của mỗi thành viên chỉ được thực hiện khi có sự đồng ý của khách hàng đó trừ những trường hợp pháp luật có quy định khác.

Không sử dụng, không chuyển giao, cung cấp hay tiết lộ cho bên thứ 3 về thông tin cá nhân của thành viên khi không có sự cho phép đồng ý từ thành viên.

Trong trường hợp máy chủ lưu trữ thông tin bị hacker tấn công dẫn đến mất dữ liệu cá nhân thành viên, [Tera.vn](#) sẽ có trách nhiệm thông báo vụ việc cho cơ quan chức năng điều tra xử lý kịp thời và thông báo cho thành viên được biết.

Bảo mật tuyệt đối mọi thông tin giao dịch trực tuyến của thành viên bao gồm thông tin hóa đơn kế toán chứng từ số hóa tại khu vực dữ liệu trung tâm an toàn cấp 1 của [Tera.vn](#).

Ban quản lý [Tera.vn](#) yêu cầu các cá nhân khi đăng ký là thành viên, phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân có liên quan như: Họ và tên, địa chỉ liên lạc, e-mail, điện thoại,... và chịu trách nhiệm về tính pháp lý của những thông tin trên. Ban quản lý [Tera.vn](#) không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của thành viên đó nếu xét thấy tất cả thông tin cá nhân của thành viên đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác.

7. Cơ chế tiếp nhận và giải quyết khiếu nại liên quan đến việc thông tin cá nhân khách hàng

Thành viên có quyền gửi khiếu nại về việc lộ thông tin cá nhân cho bên thứ 3 đến Ban quản trị của Sàn giao dịch TMĐT [Tera.vn](#) đến địa chỉ Công ty hoặc qua email: contact@tera.vn

Công ty có trách nhiệm thực hiện các biện pháp kỹ thuật, nghiệp vụ để xác minh các nội dung được phản ánh.

Thời gian xử lý phản ánh liên quan đến thông tin cá nhân khách hàng là 7 ngày làm việc.

VII. Bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng

Ban quản lý Sàn TMĐT Tera.vn yêu cầu các cá nhân khi đăng ký là thành viên, phải cung cấp đầy đủ thông tin cá nhân có liên quan như: Họ và tên, địa chỉ liên lạc, e-mail, điện thoại,... và chịu trách nhiệm về tính pháp lý của những thông tin trên. Ban quản lý Tera.vn không chịu trách nhiệm cũng như không giải quyết mọi khiếu nại có liên quan đến quyền lợi của thành viên đó nếu xét thấy tất cả thông tin cá nhân của thành viên đó cung cấp khi đăng ký ban đầu là không chính xác.

Người mua/ thuê bất động sản có quyền gửi khiếu nại trực tiếp và yêu cầu bồi thường đến người bán/ cho thuê có liên quan trong trường hợp bất động sản do người bán/ cho thuê thực hiện cung cấp không đảm bảo chất lượng như các thông tin đã công bố.

Đối với Tera.vn sẽ có trách cung cấp những thông tin liên quan đến người bán/ cho mua/ thuê và cơ quan có thẩm quyền theo yêu cầu nếu xét thấy đủ bằng chứng chứng minh rằng thông tin đăng tải trên sàn là sai lệch, không đúng, có yếu tố lừa đảo gây tranh chấp, ảnh hưởng đến quyền lợi của người tiêu dùng đó.

VIII. Quản lý thông tin xấu

1. Quy định thành viên

Thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu của mình. Thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của bên thứ ba để có biện pháp giải quyết phù hợp.

Thành viên không được phép đăng tin bất động sản liên quan đến các vấn đề mà Pháp luật Việt Nam không cho phép.

Thành viên đăng tin bài rao bán bất động sản sai chuyên mục Ban quản trị Tera.vn sẽ gửi e-mail thông báo và xóa bài viết đó.

Thành viên không sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng giả, kê cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường. Trong trường hợp vi phạm thì thành viên phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

Thành viên không được thay đổi, chỉnh sửa, gán ghép, copy, truyền bá, phân phối, cung cấp và tạo những công cụ tương tự của dịch vụ do Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn cung cấp cho một bên thứ ba nếu không được sự đồng ý của Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn trong bản Quy chế này.

Thành viên không được hành động gây mất uy tín của Sàn giao dịch MTĐT Tera.vn dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các thành viên bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn.

2. Các hành vi bị cấm trong kinh doanh bất động sản theo quy định của pháp luật

- + Cung cấp thông tin về bất động sản không trung thực
- + Gian lận, lừa dối trong hoạt động kinh doanh bất động sản
- + Không thực hiện các nghĩa vụ tài chính đối với Nhà nước
- + Lợi dụng chính sách ưu đãi của Nhà nước để thực hiện kinh doanh bất động sản trái pháp luật
- + Cấp chứng chỉ môi giới bất động sản, chứng chỉ định giá bất động sản không đúng quy định của luật này
- + Thu phí, lệ phí và các khoản tiền liên quan đến hoạt động kinh doanh bất động sản trái quy định của pháp luật
- + Lợi dụng chức vụ, quyền hạn để vụ lợi hoặc can thiệp trái phép vào hoạt động kinh doanh bất động sản
- + Các hành vi bị cấm khác theo quy định của pháp luật

3. Danh sách sản phẩm cấm đăng tin tại Tera.vn

Thành viên chỉ được phép đăng tin rao bán hoặc cho thuê bất động sản và tuyệt đối không được đăng tin về các loại hàng hóa, dịch vụ khác ngoài bất động sản trên website Tera.vn.

4. Hành vi cấm trong hoạt động đăng tải tin bất động trên Tera.vn

- Quảng cáo thiếu thẩm mỹ, trái với truyền thống lịch sử, văn hóa, đạo đức, thuần phong mỹ tục Việt Nam
- Quảng cáo xúc phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm của tổ chức, cá nhân
- Quảng cáo có sử dụng hình ảnh, lời nói, chữ viết của cá nhân khi chưa được cá nhân đó đồng ý, trừ trường hợp được pháp luật cho phép
- Quảng cáo không đúng hoặc gây nhầm lẫn về khả năng thanh khoản bất động sản của tổ chức, cá nhân kinh doanh bất động sản
- Quảng cáo bằng việc sử dụng phương pháp so sánh trực tiếp về giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng bất động sản của mình với giá cả, chất lượng, hiệu quả sử dụng bất động sản cùng loại của tổ chức, cá nhân khác
- Quảng cáo có nội dung cạnh tranh không lành mạnh theo quy định của pháp luật về cạnh tranh

5. Cơ chế rà soát, kiểm soát thông tin của Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT

Sau khi khách hàng đăng tin, nội dung tin sẽ được bộ phận biên tập Tera.vn kiểm soát và xét duyệt chặt chẽ trước khi cho đăng tải công khai lên website Tera.vn. Tera.vn sẽ có toàn quyền loại bỏ các tin đăng của khách hàng nếu xét thấy tin đăng vi phạm quy chế đăng tin. Các tin đăng không phù hợp với chuyên mục quy định sẽ bị xóa hoặc Tera.vn chuyển sang chuyên mục phù hợp.

Tera.vn giữ quyền quyết định về việc lưu giữ hay loại bỏ tin đã đăng trên trang web này mà không cần báo trước.

IX. Trách nhiệm trong trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật

Sàn giao dịch TMĐT [Tera.vn](https://tera.vn) cam kết nỗ lực đảm bảo sự an toàn và ổn định của toàn bộ hệ thống kỹ thuật. Tuy nhiên, trong trường hợp xảy ra sự cố do lỗi của [Tera.vn](https://tera.vn), [Tera.vn](https://tera.vn) sẽ ngay lập tức áp dụng các biện pháp để đảm bảo quyền lợi cho thành viên.

Khi thực hiện các giao dịch trên Sàn, bắt buộc các thành viên phải thực hiện đúng theo các quy trình hướng dẫn.

Ban quản lý Sàn giao dịch [Tera.vn](https://tera.vn) cam kết cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho các thành viên tham gia [Tera.vn](https://tera.vn). Trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật, lỗi phần mềm hoặc các lỗi khác khách quan khác dẫn đến Thành viên không thể tham gia giao dịch được thì các Thành viên thông báo cho Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT qua địa chỉ e-mail: contact@tera.vn, chúng tôi sẽ khắc phục lỗi trong thời gian sớm nhất, tạo điều kiện cho các Thành viên tham gia Sàn giao dịch TMĐT [Tera.vn](https://tera.vn).

Tuy nhiên, Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT [Tera.vn](https://tera.vn) sẽ không chịu trách nhiệm giải quyết trong trường hợp thông báo của các thành viên không đến được Ban quản lý, phát sinh từ lỗi kỹ thuật, lỗi đường truyền, phần mềm hoặc các lỗi khác không do Ban quản lý gây ra.

X. Quyền và nghĩa vụ của Ban quản lý website TMĐT [Tera.vn](https://tera.vn)

1. Quyền của Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT [Tera.vn](https://tera.vn)

Sàn giao dịch TMĐT [Tera.vn](https://tera.vn) sẽ tiến hành cung cấp các dịch vụ cho những thành viên tham gia sau khi đã hoàn thành các thủ tục và các điều kiện bắt buộc mà Sàn giao dịch TMĐT [Tera.vn](https://tera.vn) nêu ra.

Trong trường hợp có cơ sở để chứng minh thành viên cung cấp thông tin cho Sàn giao dịch TMĐT [Tera.vn](https://tera.vn) không chính xác, sai lệch, không đầy đủ hoặc vi phạm pháp luật hay thuần phong mỹ tục Việt Nam thì Sàn giao dịch TMĐT [Tera.vn](https://tera.vn) có quyền từ chối, tạm ngừng hoặc chấm dứt quyền sử dụng dịch vụ của thành viên.

Sàn giao dịch TMĐT [Tera.vn](https://tera.vn) có thể chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng một hoặc tất cả các dịch vụ của thành viên và sẽ thông báo cho thành viên trong thời hạn ít nhất là một (01) tháng trong trường hợp thành viên vi phạm các Quy chế của Sàn giao dịch TMĐT [Tera.vn](https://tera.vn) hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh trên Sàn giao dịch TMĐT [Tera.vn](https://tera.vn).

Sàn giao dịch TMĐT [Tera.vn](https://tera.vn) có thể chấm dứt ngay quyền sử dụng dịch vụ và quyền Thành viên của thành viên nếu Sàn giao dịch TMĐT [Tera.vn](https://tera.vn) phát hiện thành viên có những hoạt động lừa đảo, giả mạo, gây rối loạn thị trường, gây mất đoàn kết đối với các thành viên khác của Sàn giao dịch TMĐT [Tera.vn](https://tera.vn), hoạt động vi phạm pháp luật hiện hành của Việt Nam. Trong trường hợp chấm dứt quyền thành viên và quyền sử dụng dịch vụ thì tất cả các chứng nhận, các quyền của thành viên được cấp sẽ mặc nhiên hết giá trị và bị chấm dứt.

Sàn giao dịch TMĐT [Tera.vn](https://tera.vn) giữ bản quyền sử dụng dịch vụ và các nội dung trên Sàn giao dịch TMĐT [Tera.vn](https://tera.vn) theo các quy định pháp luật về bảo hộ sở hữu trí tuệ tại Việt Nam. Tất cả các biểu tượng, nội dung theo các ngôn ngữ khác nhau đều thuộc quyền sở hữu của Sàn giao dịch TMĐT [Tera.vn](https://tera.vn). Nghiêm cấm mọi hành vi sao chép, sử dụng và phổ biến bất hợp pháp các quyền sở hữu trên.

Sàn giao dịch TMĐT [Tera.vn](https://tera.vn) giữ quyền được thay đổi bảng, biểu giá dịch vụ và phương thức thanh toán trong thời gian cung cấp dịch vụ cho thành viên theo nhu cầu và điều kiện khả

năng của Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn và sẽ báo trước cho thành viên thời hạn là một (01) tháng.

2. Nghĩa vụ và trách nhiệm của Ban quản lý Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn

Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn có trách nhiệm xây dựng, thực hiện “cơ chế kiểm tra, giám sát để đảm bảo việc cung cấp thông tin của người bán/ cho thuê bất động sản trên sàn giao dịch thương mại điện tử được thực hiện chính xác đầy đủ” theo quy định tại Khoản 4 Điều 36 Nghị định 52/2013/NĐ-CP. Ban quản lý sàn sẽ nỗ lực tối đa và nghiêm túc loại bỏ những thông tin không trung thực hoặc bất động sản giả, lừa đảo.

Ban quản lý có nghĩa vụ tiếp nhận những phản ánh từ phía người sử dụng, thành viên, người bán/ cho thuê, người mua/ thuê bất động sản.

Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn chịu trách nhiệm xây dựng Sàn giao dịch bao gồm một số công việc chính như: nghiên cứu, thiết kế, mua sắm các thiết bị phần cứng và phần mềm, kết nối Internet, xây dựng chính sách phục vụ cho hoạt động Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn trong điều kiện và phạm vi cho phép. Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn sẽ tiến hành triển khai và hợp tác với các đối tác trong việc xây dựng hệ thống các dịch vụ, các công cụ tiện ích phục vụ cho việc giao dịch của các thành viên tham gia và người sử dụng trên Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn.

Sàn sẽ tiếp nhận thông tin phản ánh, khiếu nại từ người mua/ thuê và kiểm tra nội dung phản ánh, khiếu nại đó. Nếu xét thấy những phản ánh đó là đúng Sàn sẽ tùy theo mức độ sai phạm mà có phương án giải quyết như nhắc nhở người đăng điều chỉnh thông tin, gỡ bỏ tin đăng có dấu hiệu lừa đảo, tạm khóa và khóa tài khoản vĩnh viễn nếu thành viên đăng tin còn tái phạm,...

Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn chịu trách nhiệm xây dựng, bổ sung hệ thống các kiến thức, thông tin về: nghiệp vụ ngoại thương, thương mại điện tử, hệ thống văn bản pháp luật thương mại trong nước và quốc tế, thị trường nước ngoài, cũng như các tin tức có liên quan đến hoạt động của Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn.

Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn sẽ cố gắng đến mức cao nhất trong phạm vi và điều kiện có thể để duy trì hoạt động bình thường của Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn và khắc phục các sự cố như: sự cố kỹ thuật về máy móc, lỗi phần mềm, hệ thống đường truyền Internet, nhân sự, các biến động xã hội, thiên tai, mất điện, các quyết định của cơ quan nhà nước hay một tổ chức liên quan thứ ba. Tuy nhiên, nếu những sự cố trên xảy ra nằm ngoài khả năng kiểm soát, là những trường hợp bất khả kháng mà gây thiệt hại cho thành viên thì Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn không phải chịu trách nhiệm liên đới.

Loại bỏ khỏi website những thông tin bất động sản giả, bất động sản ảo, hành vi lừa đảo, các hành vi vi phạm pháp luật khác khi phát hiện hoặc nhận được phản ánh có căn cứ xác thực về những thông tin này.

XI. Quyền và trách nhiệm của người bán/ cho thuê trên Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn

1. Quyền của người bán/ cho thuê trên Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn

Sau khi tạo tài khoản hoặc ký hợp đồng quảng cáo đăng tin thì người bán/ cho thuê sẽ được cấp một tài khoản để cập nhật thông tin giới thiệu về công ty/ cá nhân, sẽ được đăng bài giới thiệu về các dự án BĐS đang kinh doanh của mình trên Tera.vn.

Người bán/ cho thuê sẽ được hỗ trợ những kỹ năng cần thiết để quản lý tài khoản hoặc tin đăng trên Tera.vn qua tổng đài hỗ trợ hoặc e-mail đến bộ phận chăm sóc, tư vấn của Tera.vn nếu được yêu cầu hỗ trợ

Người bán/ cho thuê được quyền đăng tin rao vặt, đăng bán sản phẩm hoặc đặt banner quảng cáo trên Tera.vn và hưởng các chính sách ưu đãi do ban quản lý Tera.vn đề ra trong quá trình hoạt động.

2. Trách nhiệm người bán/ cho thuê trên Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn

Người bán/ cho thuê có trách nhiệm niêm yết chính xác thông tin về hình ảnh sản phẩm, giá cả, chính sách hỗ trợ (nếu có)... một cách cụ thể, rõ ràng.

Phối hợp với Tera.vn giải quyết những vấn đề tranh chấp giữa thành viên với người bán/ cho thuê về những khiếu nại trong quá trình trao đổi, mua bán diễn ra qua sàn giao dịch TMĐT Tera.vn. Người bán/ cho thuê có nghĩa vụ phải bồi thường những thiệt hại của thành viên khi lỗi được xác định thuộc về người bán/ cho thuê.

XII. Quyền và trách nhiệm thành viên trên Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn

1. Quyền của thành viên trên Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn

Thành viên sẽ được cấp một tên đăng ký và mật khẩu riêng để được vào sử dụng trong việc quản lý những giao dịch tại Tera.vn thông qua trang Tera.vn hoặc đăng tin rao vặt, đăng tin BĐS của mình trên Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn.

Thành viên sẽ được nhân viên của Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn hướng dẫn sử dụng các công cụ, các tính năng phục vụ cho việc mua hàng hoặc đăng tin rao vặt và sử dụng các dịch vụ tiện ích trên Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn.

Thành viên có quyền đóng góp ý kiến cho Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn trong quá trình hoạt động. Các kiến nghị phản hồi trực tiếp cho Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn thông qua tổng đài hỗ trợ của Sàn với hotline: **028 7300 0609** hoặc Email: contact@tera.vn

Thành viên được quyền bình luận đúng sự thật về BĐS của người bán/ cho thuê.

Thành viên được quyền gửi phản ánh qua email hoặc hotline đến ban quản trị hoặc gửi thông qua địa chỉ công ty ở mục quy trình giải quyết phản ánh/ khiếu nại.

2. Trách nhiệm thành viên trên Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn

Thành viên sẽ tự chịu trách nhiệm về bảo mật và lưu giữ và mọi hoạt động sử dụng dịch vụ dưới tên đăng ký, mật khẩu và hộp thư điện tử của mình.

Thành viên có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn về những hành vi sử dụng trái phép, lạm dụng, vi phạm bảo mật, lưu giữ tên đăng ký và mật khẩu của mình để hai bên cùng hợp tác xử lý.

Thành viên cam kết những thông tin cung cấp cho Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn và những thông tin đang tải lên Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn là chính xác.

Thành viên tự chịu trách nhiệm về nội dung, hình ảnh của thông tin Doanh nghiệp và các thông tin khác cũng như toàn bộ quá trình giao dịch với các đối tác trên Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn.

Thành viên cam kết, đồng ý không sử dụng dịch vụ của Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn vào những mục đích bất hợp pháp, không hợp lý, lừa đảo, đe dọa, thăm dò thông tin bất hợp pháp, phá hoại, tạo ra và phát tán virus gây hư hại tới hệ thống, cấu hình, truyền tải thông tin của Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn hay sử dụng dịch vụ của mình vào mục đích đầu cơ, lũng đoạn thị trường tạo những đơn đặt hàng, chào hàng giả, kể cả phục vụ cho việc phán đoán nhu cầu thị trường. Trong trường hợp vi phạm, thành viên phải chịu trách nhiệm về các hành vi của mình trước pháp luật.

Thành viên không được hành động gây mất uy tín của Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn dưới mọi hình thức như gây mất đoàn kết giữa các thành viên bằng cách sử dụng tên đăng ký thứ hai, thông qua một bên thứ ba hoặc tuyên truyền, phổ biến những thông tin không có lợi cho uy tín của Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn.

XIII. Điều khoản áp dụng

Quy chế của Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn chính thức có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký Quyết định ban hành kèm theo Quy chế này. Sàn giao dịch điện tử Tera.vn có quyền và có thể thay đổi Quy chế này bằng cách thông báo lên Sàn giao dịch TMĐT Tera.vn cho các thành viên biết. Quy chế sửa đổi có hiệu lực kể từ ngày Quyết định về việc sửa đổi Quy chế có hiệu lực. Việc thành viên tiếp tục sử dụng dịch vụ sau khi Quy chế sửa đổi được công bố và thực thi đồng nghĩa với việc thành viên đã chấp nhận Quy chế sửa đổi này.

Quy chế hoạt động sẽ được Tera.vn cập nhật bổ sung liên tục mà không cần thông báo trước. Thành viên tham gia Tera.vn có trách nhiệm tuân theo quy chế hiện hành khi giao dịch trên website.

XIV. Điều khoản cam kết

Mọi thành viên khi sử dụng Tera.vn làm nơi đăng tin bất động sản trực tuyến thì đồng nghĩa việc các bên có liên quan đã chấp thuận tuân theo quy chế này.

Mọi thắc mắc của khách hàng xin vui lòng liên hệ với Tera.vn theo thông tin dưới đây để được giải đáp:

Hỗ trợ khách hàng:

Sàn giao dịch Thương mại Điện tử Tera.vn

Công Ty Cổ Phần Công Nghệ Bất Động Sản Việt Nam

Trụ sở chính: Tòa nhà SBI, Lô số 6B, Đường số 3 Công viên phần mềm Quang Trung, Phường Tân Chánh Hiệp, Quận 12, TP.HCM

E-mail: contact@tera.vn

Giám Đốc

ĐẠI DIỆN CÔNG TY

NGUYỄN THÁI HÀ